

*CENTRO DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA Y REDES DE
COMUNICACIONES*

*ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DEL PERSONAL USUARIO
GRANADA, Marzo 2010*



ÍNDICE

	Página
1. Objetivos	2
2. Metodología	2
3. Calendario de Trabajo	2
4. Alcance	3
5. Datos analizados	3
6. Representación de los datos y análisis del estudio	6
7. Conclusiones	49

1. OBJETIVOS

El presente estudio de satisfacción tiene como objetivo general el conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios/as del CSIRC.

Entre los objetivos detallados de este estudio se encuentran:

- Evaluar el nivel de calidad de servicio que el CSIRC presta a sus usuarios/as, agrupados en PAS, PDI y Alumnado.
- Identificar y jerarquizar las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido, para priorizar las acciones de mejora necesarias.
- Detectar sugerencias y observaciones de los usuarios/as a cerca del servicio.
- Evaluar la evolución del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los resultados obtenidos en 2009.
- Establecer el modelo de servicio a desarrollar por el CSIRC identificando las acciones de mejora clave a desarrollar.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los nuevos servicios prestados por el CSIRC.

2. METODOLOGIA

- Fase de definición del estudio: se ha definido un cuestionario fácil de cumplimentar por el usuario/a, que proporciona los datos necesarios para conocer su nivel de satisfacción sobre los servicios prestados por el CSIRC.
- Fase de toma de datos: el cuestionario se ha remitido a través de las listas de distribución UGR y haciendo uso de la aplicación Limesurvey a todos los usuarios/as de la Universidad de Granada.
- Fase de análisis: el estudio ha sido analizado de forma sencilla, incluyendo para cada tipo de usuario/a la media y desviación típica de las respuestas obtenidas y los comentarios realizados por el personal usuario.

3. CALENDARIO DE TRABAJO

- Fase de definición del estudio: Enero de 2010
- Fase de toma de datos: febrero 2010

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- Fase de tratamiento y análisis de los datos: marzo 2010.
- Fase de comunicación y difusión de los resultados: abril 2010.

4. ALCANCE

Universo: Usuarios/as PAS, PDI y Alumnado de la Universidad de Granada.

Ámbito Geográfico: Universidad de Granada.

Tamaño de la muestra: 1163 encuestados/as (ALUMNADO: 579, PAS: 274 y PDI: 310). Esta muestra se considera representativa del total de la población, manteniendo el error y nivel de confianza determinados para este tipo de encuestas por la UNE 66176:2005 (gráfico 1).

Tipo de usuario	N	Za-2	σ	E	n
ALUMNADO	63215	1,96	2	0,25	244,9137
PAS	2548	1,96	2	0,25	224,3066
PDI	4994	1,96	2	0,25	234,3709

N: Tamaño poblacional
Za-2: Coeficiente correspondiente a una confianza 1-a para una distribución normal (0,1).
 σ : Desviación estándar poblacional
E: Error muestral
n: Tamaño muestral

Gráfico 1

5. DATOS ANALIZADOS

El cuestionario realizado incluye un total de 29 preguntas agrupadas en tres grupos, de las cuales el primero evalúa aspectos específicos del CSIRC, el segundo califica la nueva página Web del CSIRC Y el último mide el grado de satisfacción medio de los servicios implementados durante 2009.

Grupo 1: aspectos a valorar

- ▶ IT 1. Trato y apoyo recibido
- ▶ IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades
- ▶ IT 3. Tiempo de espera en ser atendido
- ▶ IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC
- ▶ IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida
- ▶ IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.
- ▶ IT 7. Horario de atención al usuario
- ▶ IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
- ▶ IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades
- ▶ IT 10. Atención telefónica o telemática recibida
- ▶ IT 11. Atención presencial recibida
- ▶ IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio
- ▶ IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.
- ▶ IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.

Grupo 2: nueva página Web del CSIRC

- ▶ IT 15. Información disponible
- ▶ IT 16. Accesibilidad y claridad en la estructura y contenidos
- ▶ IT 17. Nivel de satisfacción medio

Grupo 3: nuevos servicios implementados por el CSIRC

- ▶ S1. Servicio de Supercomputación
- ▶ S2. Servicio de Consigna de Archivos - Alojamiento temporal
- ▶ S3. Préstamo de dispositivos electrónicos (Tablet PC, proyector, televisor 42", portátil, mini portátil, terminal de videoconferencia, etc.)

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ▶ S4. Gestor de encuestas (plataforma Limesurvey)
- ▶ S5. Autoalteración de Matrícula Web
- ▶ S6. Aplicación Otorga (permisos y licencias)
- ▶ S7. Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia (PRADO)
- ▶ S8. Correo en el Móvil
- ▶ S9. Perfil del contratante
- ▶ S 10. Solicitud de licencias de Software vía Web
- ▶ S 11. Ampliación Telefonía IP

También se incluyen dos apartados de Observaciones

Los aspectos se han valorado según la siguiente escala:

- ▶ Excelente= 5
- ▶ Muy bueno= 4
- ▶ Bueno= 3
- ▶ Regular=2
- ▶ Malo=1

El nivel de satisfacción media de los servicios se ha calificado del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

Se ha realizado un análisis de todos los aspectos de forma general y por tipo de usuario/a (PAS, PDI y ALUMNADO). Los aspectos se han analizado midiendo el grado de satisfacción media y la desviación de los datos con respecto a esa media. También se ha calculado su mediana y moda.

Aquellos ítems de interés que continúan siendo similares que en el cuestionario de 2009 han sido evaluados haciendo un análisis comparativo y midiendo su grado de avance. En el presente cuestionario se ha ampliado la escala de evaluación, por lo que para hacer dicha comparativa se ha aplicado un factor de corrección de 1.6 para los ítems del 1 al 13 y 1.25 para el ítem 14.

El estudio ha sido realizado diferenciando tipo de usuarios/as debido a que el CSIRC está constituido por diferentes servicios donde el perfil de usuario/a no siempre coincide, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TIPO DE USUARIO		
	PAS	PDI	ALUMNA DO
Diseño, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas para la gestión universitaria.	X		
Administración de las Bases de Datos corporativas.	X		
Gestión de Redes de datos	X	X	X
Conexión Wifi, campus virtual inalámbrico.	X	X	X
Correo electrónico UGR.	X	X	X
Servicio Web (servicio de alojamiento de páginas de usuario/a de la UGR).	X	X	X
Aulas de informática de apoyo a la docencia		X	X
Adquisición, preparación y reparto de material ofimático para administración UGR.	X		
Salvaguarda y recuperación de información de usuario.	X	X	X
Servidor de archivos para administración UGR.	X		
Secretaría virtual UGR (acceso identificado).	X	X	X
Cálculo intensivo		X	
Gestión de Incidencias y Averías de los equipos de administración (GIA).	X		
Seguridad informática preventiva y proactiva.	X	X	
Telefonía UGR.	X	X	
Videoconferencia.	X	X	
Distribución de software comercial y control de sus licencias.	X	X	
Gestión de denuncias de seguridad informática.	X	X	

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	TIPO DE USUARIO		
	PAS	PDI	ALUMNA DO
Servicio de resolución de nombres de dominio y de ordenadores (DNS y direccionamiento IP).	X	X	
Tablón de docencia.		X	X
Préstamo de dispositivos informáticos (Tablet PC, portátiles, proyectores)	X	X	X
Corrección de exámenes y lectura de formularios estadísticos con lector óptico de marcas.	X	X	

6. REPRESENTACIÓN DE LOS DATOS Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO

- TIPO DE USUARIO/A

	Nº USUARIOS/AS	PORCENTAJE
ALUMNADO	579	49%
PAS	274	24%
PDI	310	27%

PORCENTAJE DE ENCUESTADOS

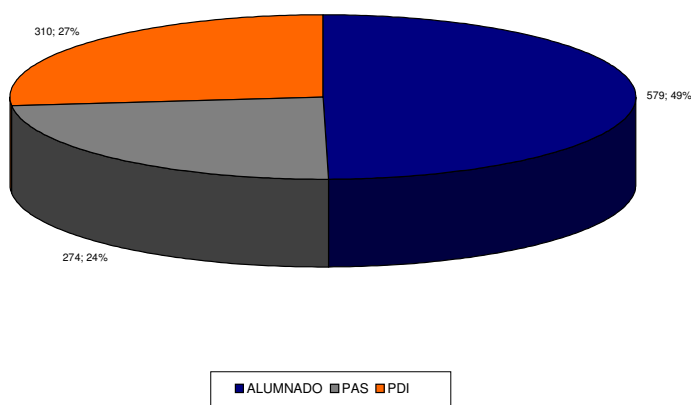


Gráfico 2

El mayor número de encuestas ha sido cumplimentado por el alumnado (49%). El PAS y PDI se encuentran representados en proporciones muy similares y entre ambos suponen un 51% del porcentaje total de la muestra.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

• VALORACIÓN GENÉRICA DE ASPECTOS

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	3,34	0,91	3,00	3,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	3,28	0,99	3,00	3,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	2,90	1,01	3,00	3,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	3,51	0,95	3,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	3,38	0,97	3,00	3,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	3,19	1,09	3,00	3,00
IT 7. Horario de atención al usuario	2,84	0,97	3,00	3,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,86	1,07	3,00	3,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,21	1,01	3,00	3,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,15	1,10	3,00	3,00
IT 11. Atención presencial recibida	3,37	1,08	3,00	3,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	2,93	1,00	3,00	3,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	3,33	1,03	3,00	3,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	3,26	0,91	3,00	3,00

MEDIA/ DESVIACIÓN ESTÁNDAR

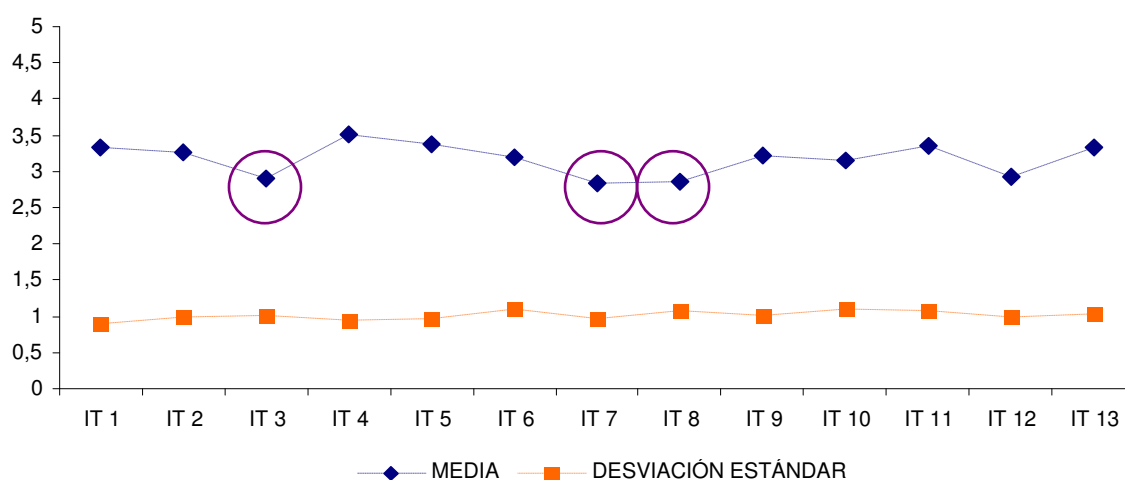


Gráfico 3

CALIFICACIÓN GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

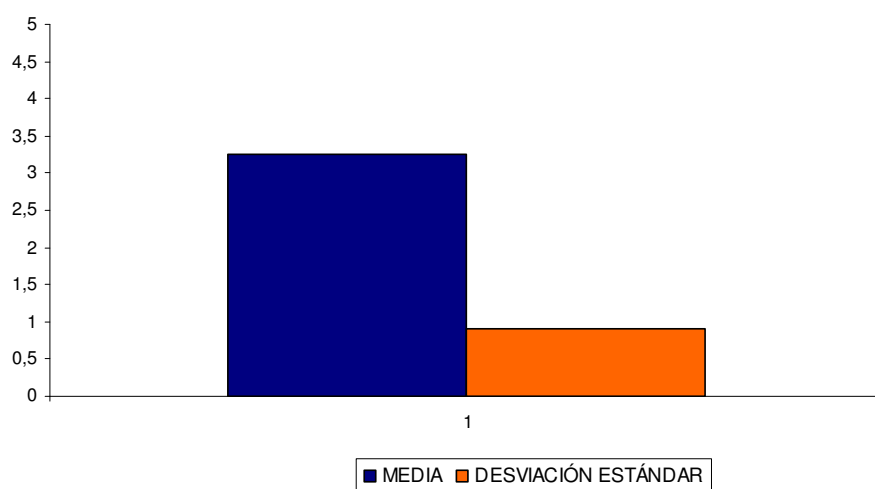


Gráfico 4

- ✓ Como se puede apreciar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción general ha sido medio - alto, estando todos los ítems comprendidos entre 2.8 y 3.51.

Para todos los casos, el valor de la mediana es muy similar al de la media, por lo que el sesgamiento o desviación existente es muy baja o casi nula. Entre los aspectos que han obtenido un mayor nivel de satisfacción se encuentran el trato y apoyo recibido (3.34), la profesionalidad del personal del CSIRC (3.51), y la atención presencial recibida (3.37). En todos ellos se ha encontrado una desviación típica baja, por lo que el alto nivel de satisfacción obtenido es generalizado entre la muestra de usuarios/as encuestada.

Los ítems que han obtenido más bajo nivel de satisfacción son:

- Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda (2.86)
- Tiempo de espera en ser atendido (2.90)
- Horario de atención al usuario (2.84)

La calificación general de la prestación del servicio para el usuario (gráfico 4) ha sido relativamente buena, obteniendo un valor medio de 3.26 (76 centésimas por encima del valor central de los valores que componen la escala).

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ITEM	FRECUENCIA					
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NC
IT 1. Trato y apoyo recibido	103	339	494	107	39	78
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	111	318	439	146	51	95
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	64	208	424	274	87	103
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	161	386	415	78	39	81
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	141	345	450	131	39	54
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	130	278	394	170	82	106
IT 7. Horario de atención al usuario	47	186	435	268	88	136
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	78	195	403	262	116	106
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	116	288	474	159	63	60
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	104	258	342	158	81	217
IT 11. Atención presencial recibida	136	243	320	90	58	313
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	49	179	360	196	72	304
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	140	289	384	145	46	156
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	81	358	508	131	51	31

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

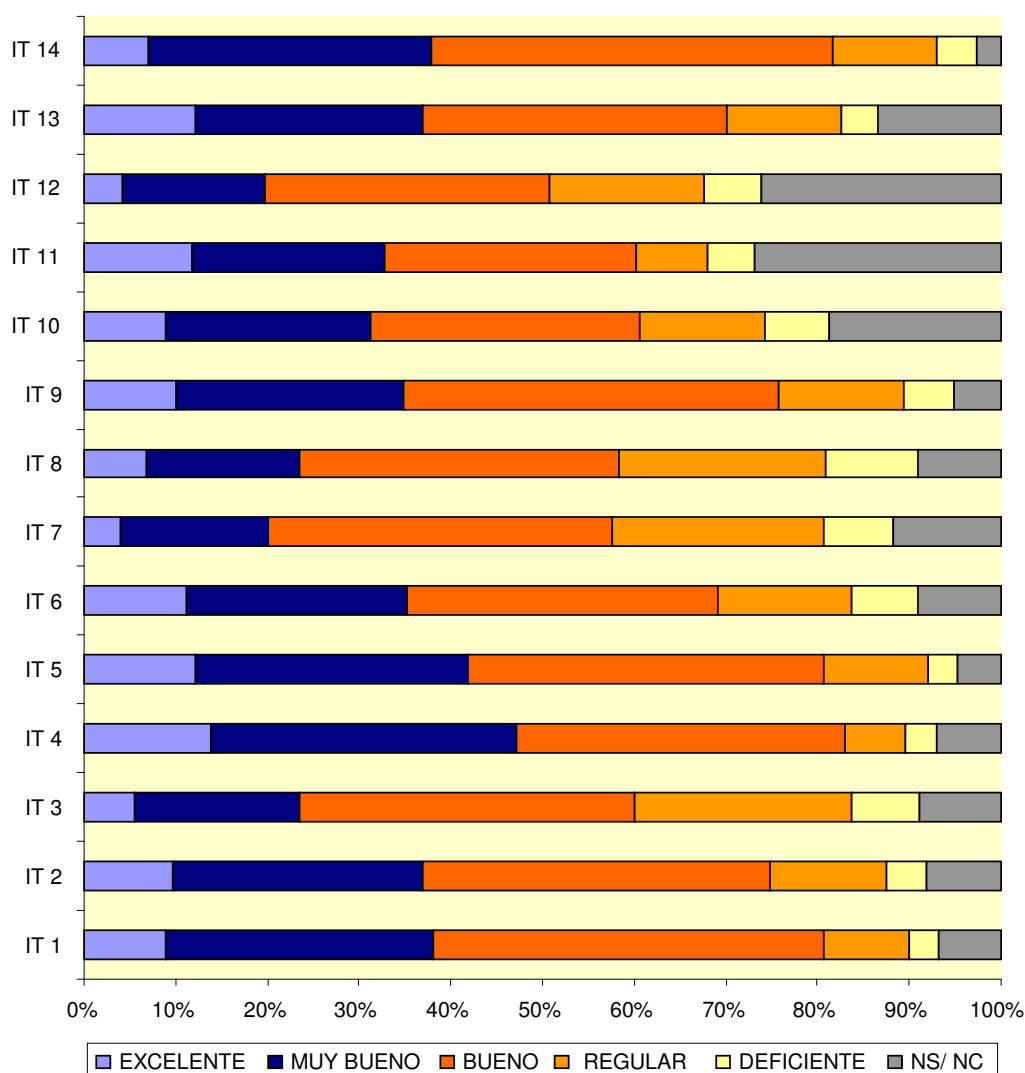


Gráfico 5

Entre los resultados obtenidos, se **destaca**:

- ✓ El trato y apoyo recibido ha sido percibido de un modo muy positivo ya que aproximadamente el 45% de los usuarios/as han opinado que es bueno y tan sólo un 2% lo han calificado como deficiente.
- ✓ Tal y como se ha observado en las gráficas anteriores, el tiempo de espera en ser atendido ha obtenido una de las satisfacciones más bajas, siendo catalogado como regular y deficiente por el casi la mitad de los usuarios/as por lo que se podría considerar una debilidad del servicio.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ✓ Como se observa en la gráfica 5, el horario de atención al usuario/a ha sido catalogado por el 37% como regular y por el 8% como deficiente, frente a un 23% que lo considera bueno (valor central en la escala de valoración), un 16% muy bueno y un 4% excelente. De esta forma, se considera otro de los aspectos a mejorar en la prestación del servicio por el CSIRC.
- ✓ La profesionalidad del personal del CSIRC ha sido el ítem mejor valorado, obteniendo más de un 60% de los usuarios/as que opinan que es muy buena o excelente, frente a un 10% aproximadamente que piensa que es regular o deficiente. Esto nos indica que se trata de una fortaleza del servicio.
- ✓ El nivel de satisfacción con respecto a la facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer la demanda del usuario/a es el más bajo entre los resultados obtenidos. 226 del personal usuario opina que el servicio es regular y 116 que es deficiente. Éstos son las más altas cifras obtenidos en éstas categorías. Tan sólo 78 de los usuarios/as que han respondido esta pregunta califican a este aspecto como excelente.
- ✓ Los resultados obtenidos para la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades de los usuarios han sido muy positivos ya que más del 70% de los usuarios opinan que la adecuación es buena, muy buena o excelente.
- ✓ La atención presencial recibida ha sido valorada de forma positiva por la muestra de encuestados, obteniendo que un 12% opinan que es excelente, un 21% muy buena, un 27% buena, un 8% regular y un 5% deficiente. El 27% de los encuestados no ha respondido a esta pregunta.
- ✓ La calificación general en la prestación del servicio es excelente para un 7% de los usuarios, muy buena para casi la tercera parte de los encuestados, buena para un 44%, regular para un 11% y deficiente para tan sólo un 4%. Tan sólo un 3% no ha respondido a esta pregunta.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- VALORACIÓN DE ASPECTOS POR TIPO DE USUARIO

Alumnado

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	3,22	0,80	3,00	3,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	3,19	0,86	3,00	3,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	2,90	0,92	3,00	3,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	3,36	0,89	3,00	3,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	3,37	0,93	3,00	3,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	3,08	0,99	3,00	3,00
IT 7. Horario de atención al usuario	2,92	0,91	3,00	3,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,98	0,94	3,00	3,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,17	0,91	3,00	3,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,15	1,04	3,00	3,00
IT 11. Atención presencial recibida	3,40	0,94	3,00	3,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	3,04	0,98	3,00	3,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	3,25	1,01	3,00	3,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	3,25	0,84	3,00	3,00

MEDIA/ DESVIACIÓN ESTÁNDAR

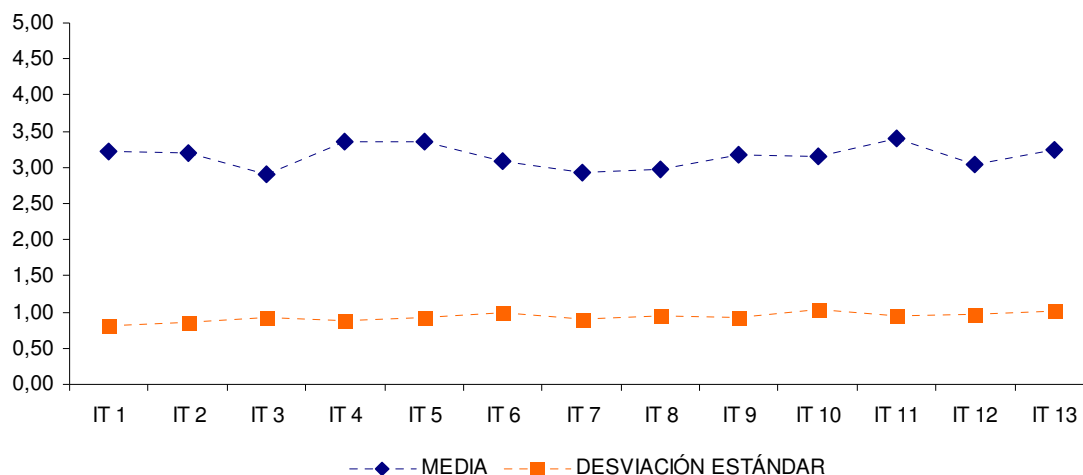


Gráfico 6

CALIFICACIÓN GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

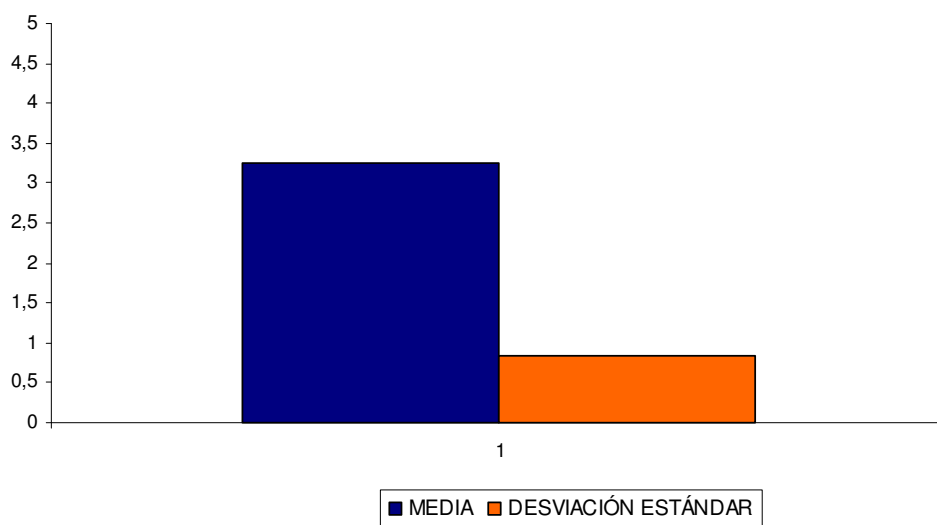


Gráfico 7

✓ Las principales **OBSERVACIONES** realizadas por el Alumnado son:

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
	<ul style="list-style-type: none"> ► "Creo que se pueden mejorar algunos aspectos, al menos los horarios de atención al público se podrían ampliar"

¹ Todas las observaciones realizadas han sido incluidas, transcribiéndolas tal y como lo ha hecho el usuario. Estas observaciones se han realizado de forma individualizada y simplemente deben ser consideradas y tratadas como **Sugerencias de Mejora**, sin que en muchos de los casos, sean concluyentes sobre el total de la población.

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<p>para evitar colas en las que se pierde mucho tiempo. gracias "</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Quiero que haya disponibilidad por la tarde también." ▶ "Espero que estas encuestas sirvan para ayudar a mejorar los servicios de los estudiantes pero muchos de nosotros no nos enteramos a veces que están por lo que también se tienen que mejorar la difusión de las mismas." ▶ "Aunque casi todos estos servicios no los he usado personalmente, parecen ser muy buenos por referencia de terceros." ▶ "Adelantar horario matinal, por si hay problemas a primera hora de la mañana" ▶ "Deberían haber mas personal disponible para cualquier pregunta sobre cualquier tema" ▶ "El CSIRC vive anclado en el pasado. No hay una clara apuesta en la UGR por el Open Source, ni el Cloud computing, ni por las TIC en general. No hace falta un aumento de la inversión económica, simplemente un compromiso político y un cambio de mentalidad." ▶ "Una observación (como ha visto en mi encuesta), es que deberíamos estar mejor informados (sé que hay mucha información, pero debería haber otra metodología para dar la información) de todos estos servicios." ▶ "Deberían aumentar el número de personal contratado (no de becarios), a menudo las incidencias tardan mucho en resolverse porque no hay personal libre para realizarlo. El servicio no debería de apoyarse únicamente en la contratación de becarios de escasa duración, ya que es imposible que en tan poco tiempo puedan alcanzar un grado de conocimiento de su tarea suficiente para proporcionar una buena calidad en el servicio." ▶ "Creo que alumnos y profesores conocen poco las posibilidades que brindáis. Una pena... debéis daros a conocer mejor". ▶ "El interfaz es bastante simple y poco intuitivo a la hora de encontrar algo." ▶ "Prolongar el tiempo de los prestaciones" ▶ "Deberían informar a todos los alumnos de los servicios

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
	<p>que prestan, ya que me acabo de enterar de muchos que no conocía y otros que no se como usar." "Los emails informativos podrían ayudar."</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Me he dado cuenta que de todos los servicios que presta hay algunos que no los conocía, así que se me ha ocurrido que podrían mandar algun mensaje para informar solo de los servicios que prestan y como obtenerlos ▶ "Deberían estar más publicitados los servicios del CSIRC, ya que hay cosas muy interesantes que nadie conoce y son muy útiles." ▶ "Los alumnos de primer ingreso. Como es mi caso, no estamos bien informados de todos los servicios que nos ofrece la universidad". ▶ "El CSIRC vive en el pasado, anclado en tecnologías en muchos casos obsoletas. Con un servicio lento y precario. La ugr no apuesta claramente por las tecnologías 2.0, el cloud computing, ni el open source". ▶ "Por ahora, la evolución la veo correcta. ▶ "Tal vez podría enviarse por mail alguna información detallada en relación a algunos de los nuevos servicios implementados por el CSIRC para darlos a conocer a los usuarios" ▶ "Deberían informar por correo las novedades y utilidades de dicho servicio." ▶ "Se podría poner un servicio de atención mediante chat porque hay muchas personas sordas que tienen problemas diversos con el CSIRC y no pueden llamar por teléfono para que las atiendan. O esperar a la respuesta por correo que puede tardar hasta días.... Gracias." ▶ "MEJOREN" ▶ "EL CSIRC DEBERÍA ATENDERNOS EN HORARIO DE MAÑANA Y EN HORARIO DE TARDE." ▶ "Es de agradecer el servicio que presta todo el equipo del CSIRC. Están haciendo, en líneas generales, un buen trabajo en la Universidad de Granada." ▶ "Comparado con otras facultades, nos queda mucho por aprender (cursos para que los profesores sepan cómo manejar estos recursos, más feedback entre el csirc y la universidad, más publicidad del CSIRC, porque es

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
	<p>muuuuy desconocida). "</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "No estaría de más, más ayudas para configuraciones sobre Linux." ▶ "Hay muchos servicios, que se desconocen." ▶ "He tenido buenas sensaciones con el servicio en líneas generales." ▶ "La recuperación de la contraseña es demasiado enrevesada, cuando hay un olvido simplemente remitirla por correo al alumno, correo que es personal" ▶ "Realmente ofrecen un servicio que funciona muy mal"
AUTOMATR ÍCULA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "La situación con la automatrícula de este año ha sido vergonzosa. La automatrícula es una aplicación vieja, poco usable y que no respeta los estándares web; y que encima no funciona adecuadamente. Es bochornoso que no se tenga en cuenta la carga de trabajo que iba a tener esta aplicación los días que se realiza la automatrícula y que se bloquee por el exceso de accesos. Manifiesta la dejación del CSIRC. La situación de las redes inalámbricas ha sido buena este año, pero el año pasado fue también muy 1, al menos en la Escuela de Informática. La ayuda ofrecida para este caso tampoco era ninguna, ya que únicamente había becarios contratados que no tenían ningún tipo de información sobre los problemas técnicos que surgían. ▶ "Muy mala gestión del proceso de automatrícula." ▶ "La automatrícula es una basura, nadie sabe utilizarla y siempre da problemas, al final acabas yendo a secretaría, lo cual demuestra que el servicio no sirve de nada porque está mal planteado". ▶ "Respecto al funcionamiento del servicio de alteración de matrícula por Internet, me parece bastante buena la idea y el funcionamiento del mismo, pero se sobrecarga demasiado la red, haciendo perder demasiado tiempo, casi el mismo que se perdería esperando en la cola de secretaría." ▶ "Quizá la automatrícula sea una asignatura pendiente del CSIRC." ▶ "El peor problema que he encontrado en el CSIRC ha sido el de la "autoalteración de matrícula" de este año.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
	<p>Esperemos que no se vuelva a repetir porque es muy muy incómodo para el alumnado, ya que depende mucho de ello."</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Respecto al funcionamiento del servicio de alteración de matrícula por Internet, me parece bastante buena la idea y el funcionamiento del mismo, pero se sobrecarga demasiado la red, haciendo perder demasiado tiempo, casi el mismo que se perdería esperando en la cola de secretaría." ▶ ".Automatricula como el culo. Servidores colapsados en hora punta."
SEMINARIOS DIVULGATIVOS DEL CSIRC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Deberían realizarse mas charlas sobres estos temas para que podamos disponer de toda la informacion necesaria sobre estos temas y así saber como funcionan estas plataformas de Internet"
CAMPUS VIRTUAL INALÁMBRICO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Se agradecería dar soporte a conexiones WAP (cviugr2) para dispositivos móviles."
MODELO DE MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Que no mandaen tanto publicidad al correo. Es increíble la cantidad de correo que pueden llegarnos en un solo día". (no aplica) ▶ "QUIERO DEJAR DE RECIBIR SPAM!!!" ▶ "Gestor Squirrel Mail anticuado para las necesidades actuales. Muy lento en el acceso" ▶ "Tal vez se debería mejorar la usabilidad del correo de la ugr así como su interfaz gráfica para hacer más agradable la visita."
LICENCIAS SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Necesario mayor numero de licencias de software de Ingenieria Civil"
AULAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Los portátiles de las aulas de informática móvil no se actualizan". ▶ "En la Facultad de Traducción e Interpretación carecemos desde hace tiempo de la posibilidad de escribir en lenguas de derecha a izquierda (p.ej. árabe) únicamente porque falta la instalación de un paquete en la configuración regional de idiomas de Windows, que se encuentra en el soporte de instalación normal del

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
	<p>sistema operativo. Esto se ha solucionado al parecer en los ordenadores de la Facultad en general hace poco, pero no en nuestra Biblioteca. Por otra parte, en los ordenadores que sí están preparados para acoger los diversos idiomas, se instalan ambos español internacional y tradicional, siendo que este último no es de uso común y solo ocasiona la pérdida de tiempo al pasar de una lengua a otra. Creo que debería implementarse dicho paquete para todos los ordenadores, y, además, ofrecer un enlace rápido en el escritorio para poder administrar los idiomas de escritura rápidamente en cada sesión. Hay que decir, además, que no todos los ordenadores se instalan siempre desde el servidor, y aun los que lo hacen tienen virus con los que infectamos nuestras memorias extraíbles constantemente. Este problema se podría solucionar fácilmente si la Universidad apostara por el software libre (GNU-Linux), que carece de virus, y no por el software monopolista (Microsoft), siguiendo las directrices dadas por el gobierno y seguidas en gran parte por las comunidades autónomas. Gracias."</p>
TABLÓN DE DOCENCIA/ SECRETARÍA A VIRTUAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Me parece que tanto la secretaria virtual como el tablón de docencia están pésimamente estructurados, son anticuados y poco estilizados." ▶ "Aún desde principios de curso, es decir 2009/10 estoy a la espera de que me digan el porqué cuando hay algún mensaje en el tablón de docencia, no me da la aplicación aviso."
PRÉSTAMO DE DISPOSITI VOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Hace poco solicité un proyector para usarlo fuera del campus universitario; creo que cada vez más los alumnos realizamos actividades diversas y se debe contemplar la posibilidad de que podamos acceder a estos recursos para actividades académicas y de difusión en la comunidad y no sólo en el campus."
TELEFONÍA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Me gustaría poder disponer del correo UGR en mi teléfono iPhone, cosa que a día de hoy sólo está disponible para el profesorado. Por lo demás no tengo nada más que añadir". ▶ "Tengo móvil Sybian en el que no puedo sincronizar el correo del móvil de la UGR. He leído las indicaciones que

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ¹
	se dan en la pagina de CSIRC pero aún así no funciona."
SERVICIO DE CONSIGNA	▶ "Podría aumentarse el tamaño de los archivos de la consigna".
RED UGR	▶ "Actualizar la información sobre los tipos de conexión a redes. (Win7) Saludos"
MODELO DE MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	▶ "Estoy harto de que al correo de la universidad me llegue publicidad que no he solicitado es una vergüenza" ▶ "Por favor, eliminen el Spam en el correo electrónico. Y no den nuestra dirección de correo a empresas privadas para publicidad." ▶ "QUIERO DEJAR DE RECIBIR SPAM!!!!!" ▶ "Estoy muy descontento con la cantidad de "correo basura o spam" que recibo a diario, incluso llego a recibir "spam" de mi propio correo. Creo que deberían trabajar de forma prioritaria para solucionar este problema"
PRADO	▶ "PRADO es un sistema excelente pero opino que se podría mejorar."

- ✓ Los aspectos que han tenido una valoración más alta han sido:
 - IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC (3.36)
 - IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida (3.37)

Los aspectos peor valorados son el "Tiempo de espera en ser atendido" y el "Horario de atención al usuario". Éste último también ha quedado muy latente en las observaciones realizadas por el alumnado que sugieren la ampliación del mismo al turno de tarde.

Para más del 90% de los casos, los valores de la media y la mediana han sido similares.

Todos los valores de la desviación estándar obtenidos han sido bajos, encontrándose en el intervalo 0 - 1.

El nivel medio en la calificación de la prestación del servicio es de 3.25 sobre 5, por lo que se considera adecuado.

- ✓ En los comentarios incluidos por el alumnado se propone (Sugerencias de Mejora individualizadas):

- Mejora en el servicio de Atomatrícula.
 - Ampliar la capacidad de almacenamiento del servicio de consigna.
 - Mejora en el Webmail. Aceleración del servicio.
 - Mejorar la atención telefónica
 - Adaptación constante de los servicios ofrecidos a las necesidades de la Comunidad Universitaria.
 - Actualización de tutoriales y software incluidos en la Web.
 - Mejora en la gestión de filtros de correo SPAM.
 - Ampliación del horario de atención al usuario/a para cubrir las demandas surgidas por la tarde.
- √ El índice de inclusión de comentarios ha sido del 11% sobre el total del alumnado encuestado.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- PAS**

ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	3,38	0,92	3,00	3,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	3,35	0,96	3,00	3,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	2,88	1,05	3,00	3,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	3,63	0,91	4,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	3,37	0,93	3,00	3,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	3,30	1,07	3,00	3,00
IT 7. Horario de atención al usuario	2,65	1,01	3,00	3,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,66	1,12	3,00	3,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,17	1,02	3,00	3,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,15	1,07	3,00	3,00
IT 11. Atención presencial recibida	3,33	1,14	3,00	3,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	2,82	0,98	3,00	3,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	3,32	0,97	3,00	3,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	3,23	0,92	3,00	3,00

MEDIA/ DESVIACIÓN ESTÁNDAR

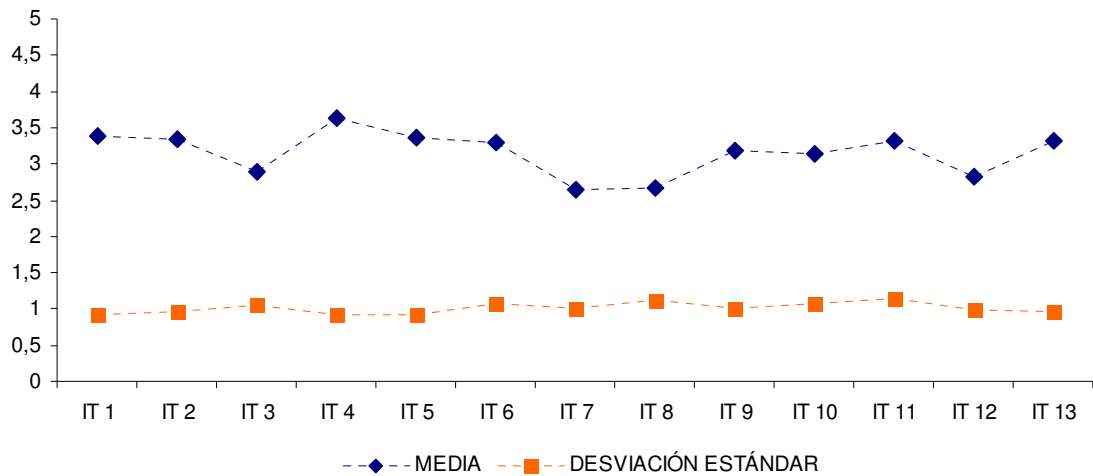


Gráfico 8

CALIFICACIÓN GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

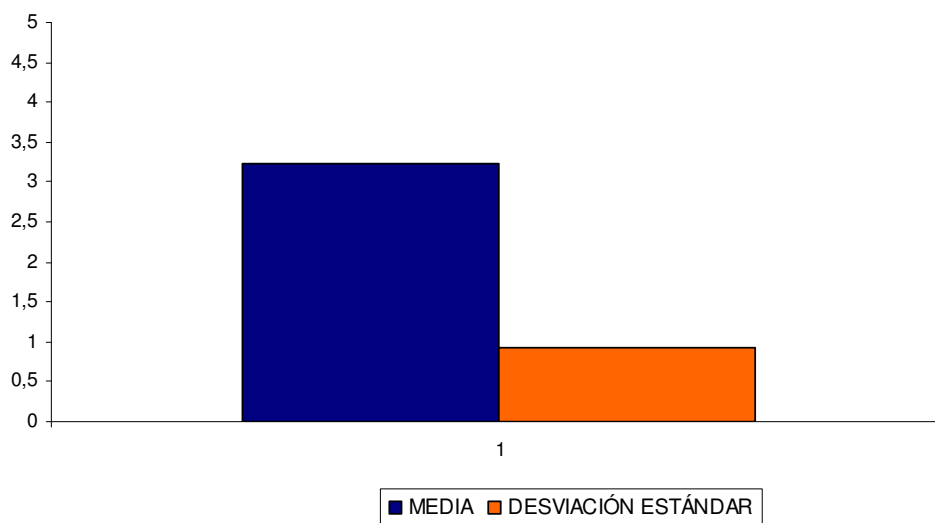


Gráfico 9

✓ Las principales **OBSERVACIONES** realizadas por el PAS son:

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
	▶ "La posibilidad de ampliar al horario del turno de tarde estos servicios. <i>GRACIAS.</i> "

² Todas las observaciones realizadas han sido incluidas, transcribiéndolas tal y como lo ha hecho el usuario. Estas observaciones se han realizado de forma individualizada y simplemente deben ser consideradas y tratadas como **Sugerencias de Mejora**, sin que en muchos de los casos, sean concluyentes sobre el total de la población.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Deberíamos ser atendidos siempre por personal fijo. Los becarios no pueden satisfacer nuestras demandas en la mayoría de los casos y el resultado es que se ralentiza el sistema" ▶ "Cuando se plantea una necesidad, echo en falta un análisis exhaustivo del problema y el planteamiento de una solución (o de una explicación de por que no se puede hacer) En general no tengo la sensación de que el servicio sea eso, un servicio." ▶ "Los contestadores telefónicos dificultan mucho la comunicación con los responsables de los servicios." ▶ "Un altísimo porcentaje de usuarios tiene una formación informática elemental, la imprescindible para la actividad laboral. algunos aspectos obligados para la gestión de otros centros y servicios podría ser más intuitiva ▶ "Felicitó vuestro servicio y vuestro personal. Demasiado bien con tan escasa plantilla." ▶ "Una de las mejoras que mas me satisfacen es que podáis atender por teléfono por la tarde" ▶ "El personal con el que trato para mis incidencias es muy competente. Es un placer trabajar con ellos. Haría falta aumentar la plantilla en este Servicio, es primordial para la UGR." ▶ "He notado mucha mejoría sobre todo en la atención personal y en la celeridad para la resolución de incidencias, lo que se agradece muchísimo." ▶ "El horario de atención del 36000 no puede ser de 9 a 14 hs. pues fuera de este horario también es necesario." ▶ "Las incidencias se cierran sin ser resueltas." ▶ "Rogaría a este servicio, la posibilidad de disponer de mas franja horaria de atención al público, ya que los compañeros de la tarde no disponen de esa gran ayuda. " ▶ "Ofrecer un trato más personal..." ▶ "Algunas de las nuevas tecnologías no las he usado, algunas las conozco pero no trabajo con ellas." ▶ "Hay un horario normalmente de 10 a 10.30 en que en el 36000 solo atiende la operadora mecanizada y no hay atención personal, se debe procurar que siempre haya al otro lado del telefono una persona no una locución

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
	<p>telefónica"</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "No tengo ninguna keja de vosotros, lo poco k necesitado del csirc he salido satisfecho. Seguir mejorando.." ▶ "Personal adecuado" ▶ "Acercarse a los problemas de los usuarios" ▶ Los dioses en el cielo el hombre en la tierra. En vuestro servicio parece al contrario. ▶ "Creo que existen bases de datos que se encuentran duplicadas por estar en distintos Servicios. Por el lugar de trabajo que desempeño pregunto: -Es posible que cuando contratan, servicio de personal, a un profesor y ponen los datos en su base como profesor de tal facultad o escuela, puedan enviar a los diferentes centros la relación de profesores, que con todos los datos personales pertenecen al centro. Ya que tengo que estar detras de cada uno, pues no vienen a presentarse, (se han perdido las formas) para que me comuniquen tlfno, direccion email, etc. o hay otra formula y yo no la sé. - Es posible sacar una tabla de todas las personas principales de cada servicio o gabinete, para que sea más breve al enviar un asunto comun, ya que continuamente tengo que entrar en directorio o ir haciendola, lo cual me lleva mucho tiempo, y quizas es más fácil o yo no conozco como debo hacerlo más rápido, antiguamente nos enviabamos fotocopias con esos datos. Como sé que sois chicos listos me permito estas sigerencias, si lo que sugiero esta disponible, por favor indicármelo. Muchisimas gracias. ▶ "Deben mejorar la atención telefónica con más personal y más preparación. Deben atender las necesidades emergentes que surgen con la aplicación del sistema de calidad, por ejemplo, almacenamiento electrónico de la documentación generada". ▶ "Resulta casi imposible contactar telefónicamente con la persona del CSIRC deseada, casi a cualquier hora. En ocasiones, he tardado varios días en contactar con la persona, llamando varias veces al día a distintas horas. Me gustaría encontrar información en la web sobre seguridad en los correos electrónicos y ficheros adjuntos que se manden (encriptación, claves de apertura,...)"

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ampliar horario atención al público. (8-15H) Aplicación ▶ "En general, contento" ▶ "Gracias por vuestra colaboración en la resolución de los problemas. Sabias que un 10" ▶ "En general, ha mejorado el servicio, sobre todo en cuanto al tiempo de atención ante una incidencia. Sin embargo, en algunas ocasiones, el tiempo de resolución de la incidencia o de atención ante un problema ha sido demasiado largo. Destacar también la profesionalidad y disposición de personas como Antonio Ruiz." ▶ "Solo me mejo del espacio disponible"
RED UGR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Faltan tomas de red en los centros, como por ejemplo en talleres de servicios de mantenimiento. " ▶ "Disminucion del tiempo de espera en traslados de puntos de red y conexiones telefonicas."
AUTOMATRÍ CULA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La autoalteración ha presentado numerosos fallos que deben tenerse en cuenta: - La sobrecarga en el servidor, al querer entrar todos los alumnos desde primera hora, que llega a afectarnos en Secretaría puesto que afecta a las aplicaciones de gestión. - Los casos en los que la devolución sale a devolver, se debería permitir al alumno descontarlo del 2º plazo de matrícula e imprimir este 2º plazo nuevo.
MODELO DE MENSAJERÍA INSTITUCI ONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El tamaño máximo de los correos es ridículamente pequeño." ▶ "Graves deficiencias del servicio (no quiero decir del personal concreto) en el funcionamiento básico, de temas imprescindibles para realizar el trabajo diario. por ejemplo, es incomprensible que el correo electrónico, vital para nuestro trabajo, no funcione algunos días (ej. 22 febrero) o funcione a una velocidad desesperante. " ▶ "Es necesario solucionar el tema del SPAM con hotmail. No entran los correos para los alumnos con ese tipo de cuentas." Mi correo funciona fatal, a menudo me da un error al intentar abrirlo (lo cual ocurre tras unos minutos de espera si llega a abrirse fielmente. Mis correos ocupan solo un 5% de la capacidad total pero todo el servicio va muy lento por alguna extraña razón. Por otro lado en

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
	<p>muchos de los mensajes que me mandan la página no lee los caracteres (aunque sean en castellano) los acentos o las "ñ" aparecen con varias letras (codificación) con lo que hacen prácticamente imposible la lectura del mensaje. En fin, un desastre de correo pero como es el mas antiguo que tengo me resisto a deshacerme de él."</p>
OTORGA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "En la aplicación Otorga, ¿no deberíamos de poder acceder en cualquier momento al estado de nuestras licencias y realizar nuestra solicitud a través de la aplicación, de manera que quede constancia de nuestras peticiones, concedidas o no?, ¿realmente es tan complicado como, al parecer, lamentan los responsables de concesión de licencias, para la diferente casuística que se puede presentar?" ▶ "Se debería poder consultar el OTORGA por el usuario y lo más beneficioso para todos es que se pudieran hacer las peticiones de cada uno a través del mismo, así habria constancia de las peticiones, concedidas o nó". ▶ "Otorga: Poder solicitar permisos via e-mail."
BASES DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Debería considerar ofrecer un servicio de MySQL/PostgreSQL para las Webs personales. SQLite es extremadamente lento".
TELEFONÍA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "La Wifi no es compatible con Blackberry" ▶ "En general el servicio de Telefonía es deficiente." ▶ "Recientemente pedimos un teléfono de una línea abierta y ha durado el tramite más de 4 meses.... eso no es lógico"
MICROINFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Sugerencia para mejorar la calidad: Incorporar tarjeta de sonido en los ordenadores de las Secretarías de los Departamentos. Gracias".
SERVICIO DE CONSIGNA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El servicio de consigna debe ampliar el plazo máximo para guardar ficheros de 1 semana a 1 mes."
SERVICIO DE CORREOS ¿SABÍAS QUÉ....?	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Algunas veces, recibo en mi correo electrónico de la ugr, e-mails del csirc donde descubro muchos de los servicios que ofrecéis. Creo que es una buena forma de dar a conocer a la comunidad universitaria vuestro potencial. A veces, me he sorprendido gratamente con vuestros e-mails de "sabias que".... y me ha parecido muy bien. Me gustaría mas de esa información, si es posible. Gracias,

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ²
	veo una notable mejoría. "

- ✓ Como se observa en la gráfica 5, el nivel de satisfacción para todos los ítems ha sido bueno. Entre los ítems mejor valorados por el PAS usuario/a se encuentran:
 - Trato y apoyo recibido (3.38)
 - Profesionalidad del personal del CSIRC (3.63)
 - Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades (3.35)

Para todos éstos la desviación típica ha sido igual o inferior a 1, lo que indica que el alto nivel de satisfacción para éstos ítems es consensuado entre el personal de administración y servicios de la UGR.

Entre los ítems que han sido peor valorados se encuentran la facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer la demanda del usuario/a y el horario de atención al usuario/a (2.1). Aunque los dos primeros también han sido los peor valorados por el alumnado, el nivel de satisfacción del PAS con respecto a éstos aspectos es inferior al obtenido para el mismo.

Si comparamos los resultados obtenidos en 2010 con los de 2009, vemos que los aspectos mejor y peor valorados continúan siendo los mismos.

- ✓ El nivel medio en la calificación de la prestación del servicio para el PAS es de 3.23 sobre 5.
- ✓ Entre los comentarios obtenidos se destaca:
 - Mejora observada en la prestación del servicio.
 - Necesidad de Mejora de la atención telefónica prestada al usuario de administración.
 - Al igual que el Alumnado, el PAS, también ha emitido su insatisfacción con los problemas de gestión de la automatrícula.
 - La deficiencia en el horario de atención al usuario, y la necesidad de su ampliación a horario de tarde.
 - Lentitud del correo electrónico y problemas con el SPAM.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

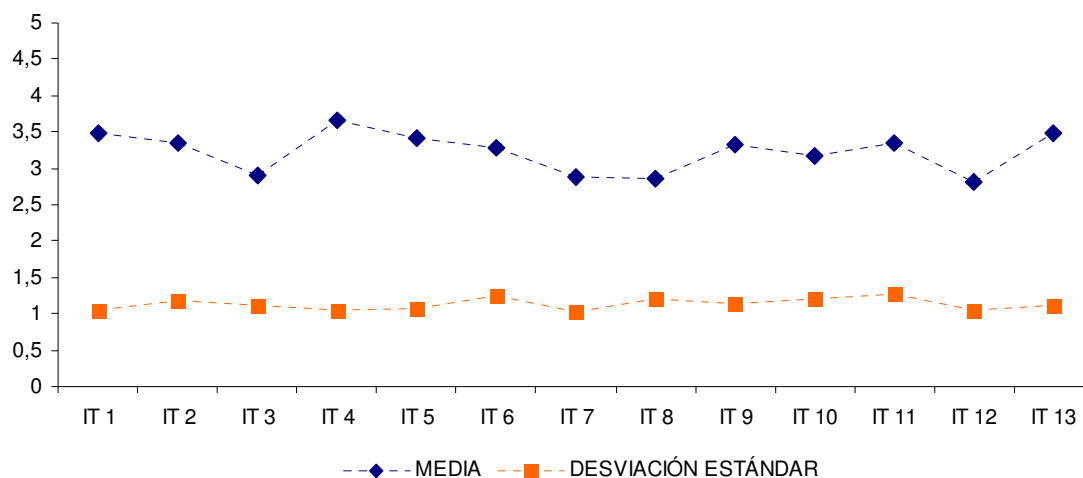
- Aumento de personal para atender la elevada demanda del usuario y la necesidad de prescindir de personal eventual, tales como becarios.
 - Dificultad de contacto con el personal del CSIRC, especialmente por teléfono.
 - Utilidad de los correos ¿Sabías que...?, e incremento de los mismos.
 - Ampliación del plazo de retención de archivos del servicio de Consigna.
 - Consulta de las solicitudes en el Otorga por el usuario.
 - Inadecuación del nivel a los conocimientos de informática de los usuarios/as de administración a la información remitida. Gran uso de tecnicismos en las explicaciones y manuales de apoyo al usuario.
 - Incorporación de tarjetas de sonido a los ordenadores de las secretarías.
 - Necesidad de mejora en la Gestión de Telefonía de la UGR.
- √ El índice de inclusión de comentarios ha sido del 14% aproximadamente sobre el total de PAS encuestado.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- PDI

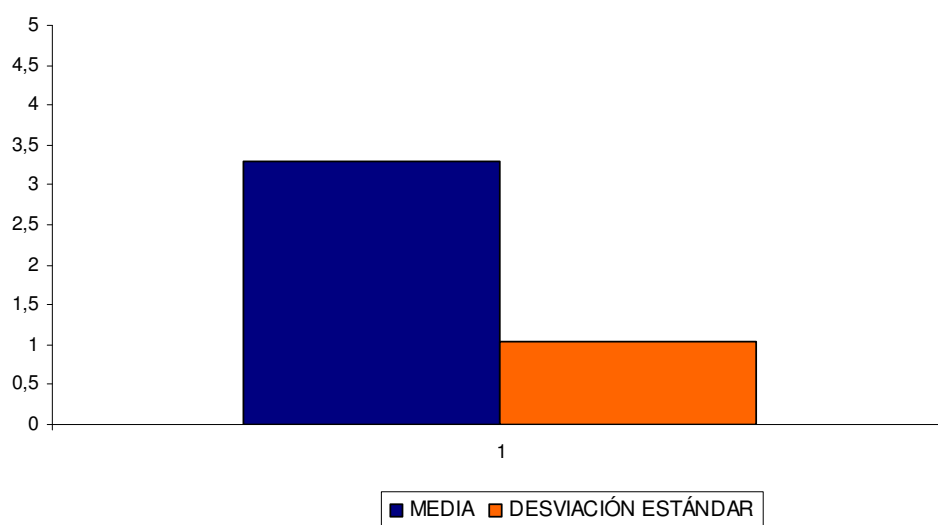
ITEM	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MODA	MEDIANA
IT 1. Trato y apoyo recibido	3,49	1,05	4,00	4,00
IT 2. Disposición del personal del CSIRC para atender sus necesidades	3,35	1,18	4,00	3,00
IT 3. Tiempo de espera en ser atendido	2,90	1,11	3,00	3,00
IT 4. Profesionalidad del personal del CSIRC	3,66	1,06	4,00	4,00
IT 5. Claridad y comprensibilidad en la información recibida	3,42	1,07	3,00	3,00
IT 6. Eficacia en la resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas.	3,28	1,24	3,00	3,00
IT 7. Horario de atención al usuario	2,87	1,02	3,00	3,00
IT 8. Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda	2,86	1,20	3,00	3,00
IT 9. Adecuación de los servicios ofrecidos a sus necesidades	3,33	1,14	3,00	3,00
IT 10. Atención telefónica o telemática recibida	3,17	1,20	3,00	3,00
IT 11. Atención presencial recibida	3,35	1,27	4,00	3,00
IT 12. Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio	2,81	1,04	3,00	3,00
IT 13. Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo.	3,48	1,12	4,00	4,00
IT 14. Calificación general de la prestación del servicio.	3,29	1,03	4,00	3,00

MEDIA/ DESVIACIÓN ESTÁNDAR



Gráfica 10

CALIFICACIÓN GENERAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Gráfica 11

✓ Las principales **OBSERVACIONES** realizadas por el PDI son:

SERVICIO/ TEMÁTICA	OBSERVACIONES ³
	▶ "El sistema es caótico si no sabes a quién llamar. Asumo que debe ser peor para gente que no sepa nada de

³ Todas las observaciones realizadas han sido incluidas, transcribiéndolas tal y como lo ha hecho el usuario. Estas observaciones se han realizado de forma individualizada y simplemente deben ser consideradas y tratadas como **Sugerencias de Mejora**, sin que en muchos de los casos, sean concluyentes sobre el total de la población encuestada.

<p>OBSERVACIONES GENERALES DEL CSIRC/ VARIOS SERVICIOS</p>	<p>informática. En suma, funciona muy bien si sabes adónde acudir, pero si no es francamente deficiente. Y en algunos casos es un muro."</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Me parece que son muy claros y ayudan en todas sus posibilidades. Mi enhorabuena por el servicio prestado."▶ Yo distinguiría entre la atención telemática y la telefónica. la telefónica es buena o muy buena (por ser casi imposible el contacto), mientras que la telemática es excelente.▶ "Creo que es uno de los 2-3 servicios de la UGR que mejor funcionan y tengo confianza al 100 % en sus recomendaciones e indicaciones. ENHORABUENA."▶ "Las valoraciones más bajas corresponden a que en varias ocasiones intenté contactar telefónicamente para dudas y consultas con el personal adecuado y no lo conseguí."▶ "En la Web el teléfono que figura para llamar la CSIRC es el general de la universidad, con lo que hay que pasar a través de diversos operadores hasta llegar al sitio deseado. Deberían incluirse los teléfono de acceso directo al CSIRC y mucho mejor a cada uno de los servicios. Da toda la sensación de que la automatización de la red telefónica y las llamadas lo que pretenden o al menos lo que consiguen es que sea más inaccesible el CSIRC. Algunas personas de ese servicio son muy amables, pero la solución que presta el CSIRC como servicio, a los problemas informáticos de los profesores es en mi opinión muy deficiente. Se basa más en la voluntariedad que en que sea al menos uno de los objetivos del CSIRC".▶ "Yo distinguiría entre la atención telemática y la telefónica. la telefónica es deficiente o muy mala (por ser casi imposible el contacto), mientras que la telemática es excelente."▶ "Me gusta mucho el enfoque constantemente práctico que se le da a las aplicaciones y servicios que gestionan (Consigna,...). Me parece que atiende perfectamente las necesidades de la comunidad universitaria. De verdad, felicidades por la ganas y el trabajo diario"▶ "Que los usuarios tengamos la oportunidad de usar algunos equipos por la tarde. Es necesario a veces según el tipo de experimento, o por ser especialistas en el uso
--	--

	<p>del mismo, etc. Gracias! "</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "La atención por teléfono no es directa; normalmente no sabes número de extensión y se enlentece mucho. Una sugerencia es que hubiera algún encargado del CSIRC en cada facultad para facilitar la rapidez en la gestión de problemas. faltan recursos para mac"▶ "Falta difusión de los servicios"▶ "Aunque no he hecho uso de los nuevos servicios implementados por el CSIRC, si lo he hecho de otros y mi grado de satisfacción ha sido excelente, simplemente la cantidad de servicios ofertados es muy digna de mención"▶ "Entiendo que es difícil, pero todavía hay cosas que se explican como si todos tuviésemos conocimientos de informática."▶ "El tiempo de espera de algunos procesos es demasiado largo: Desde Noviembre estoy esperando que se se me conceda un IP. ninguna respuesta hasta hoy."▶ "Deberían ampliar el servicio de atención telefónica puesto que a veces es difícil contactar con ustedes por esta vía."▶ "Establecer turnos de mañana y de tarde."▶ "Mucho mejor asistencia presencial que telefónica."▶ "En general, es difícil ponerse en contacto. Utilizan un lenguaje nada cercano al usuario. Cuando se tiene una dificultad nunca reconocen un fallo sino que enseguida achacan lo sucedido al usuario o a un tercero, lo que significa poca profesionalidad. Es necesario que descendieran al nivel de los usuarios, les atiendan con amabilidad, explicando las cosas. No difunden todo lo necesario los servicios."▶ "Tuve una incidencia sin resolver que fue dada de baja de forma automática sin que se resolviera el problema. La atención primaria fue buena (becarios y operadora) pero ni rastro del personal especializado para resolver el problema, que ha día de hoy sigue sin ser resuelto (hace mas de dos años que se comunico). Saludos"▶ "Nunca o casi nunca me han solucionado los problemas con los que he acudido al CSIRC. Cuando he ido a preguntar, me han pasado de despacho en despacho, a veces incluso hasta 6 veces, terminando siempre donde empecé. Junto con la Escuela de Posgrado, es el peor servicio de la UGR,
--	---

	<p>pero lo peor, es que ha ido empeorando con el tiempo. Enorme dificultad para contactar por otro medio que no sea el e-mail. Ausencia de un directorio de personal y contactos como lo hay en otros servicios."</p> <ul style="list-style-type: none">▶ "Hace falta más sistematización y es necesario que haya responsables identificables de los servicios. "▶ "Imposible contactar ni que solucionen problemas. Hemos llegado a estar varios meses con ordenadores inutilizados, sin Internet, etc."▶ "Éste es el único servicio en el que he notado una clara mejoría desde que se implantó el ISO 9001."▶ "Lo mas complicado es conseguir q alguien te coja el teléfono. Por lo demás muy bien. Saludos▶ "Aunque no he hecho uso de estos servicios, si lo he hecho de otros y mi grado de satisfacción ha sido excelente, simplemente la cantidad de servicios ofertados es muy digna de mención"▶ "Especificar en la web el telefono de contacto según la incidencia, telefonía, mail , software..."▶ "¿Porque el control de los prestamos de los dispositivos electrónicos en melilla se tiene que realizar desde granada? existe en melilla personal informático para realizarlo"▶ "Haría falta alguna información sencilla para los que vivimos al margen de estas especialidades informáticas en nuestra situación actual"▶ "Aunque ya han empezado a hacerlo, creo que sería bueno que nos mandasen mas correos informando/recordando los servicios que ofrecen. Algunos de los que hay en esta lista son desconocidos para mí."▶ "Es tan complicado pedirles a Uds. un servicio que es mejor hacerlo de otra manera. "▶ "Como el servicio que dan es tan nefasto, cualquier cosa que hagan mejorará el servicio, por poco que sea."▶ "Mejor ayuda (mejor explicación en el modo y forma de hacerlo)para la realización de páginas web personal de los profesores de la UGR"▶ "Grandes dificultades para obtener respuesta del servicio".▶ "Quiero hacer constar que las respuestas dadas en el primer bloque de preguntas se refieren principalmente a
--	--

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<p>mi centro de trabajo, Campus de Melilla. Es cierto que cuando he contactado con Granada me habéis solucionado los problemas, pero la persona encargada en Melilla del CSIRC es como si no estuviera. De hecho, hay que contactar con Granada para solventar las incidencias de aquí, con la consiguiente lógica demora, y luego esa persona ni aparece. Además, la sala de informática nunca funciona y no se puede dar clase en ella."</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ "Es muy difícil contactar telefónicamente con la persona adecuada" ▶ "Falta información para usar algunos servicios o programas, como el vpn, a través de otros sistemas operativos. Todo está orientado para el usuario Windows"
GESTIÓN DE SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Se debería renovar la licencia de Mathematica desde la 3.0 a la actual 7.01" ▶ "Se debería poner al día el software. En particular actualizar el programa Mathematica a su versión actual." ▶ "Actualicen Babylon" ▶ "Hecho en falta licencias de software a precios muy reducidos como en otras universidades" ▶ "Más software para el profesorado".
TARJETA INTELIGENTE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "¿Para cuando la firma digital en las actas?..... Enhorabuena!"
TELEFONÍA / RED UGR	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Es muy complicado solicitar una línea telefónica" ▶ "Posibilidad de desvío de llamadas a otros teléfonos, aun cuando las llamadas entrantes vengan de fuera de la propia Universidad de Granada" ▶ "Es muy lento el proceso para acceder a un teléfono o a Internet." ▶ "Deben mejorar el servicio telemático de consulta de dudas, aunque de todos modos, hay otras secciones de la universidad que están mucho peor." ▶ "Muy mal el cortar el acceso a internet sin ni siquiera comunicarlo al usuario, impidiéndole además el acceso telefónico a la persona adecuada. Desde luego convendría mejorar el acceso a los usuarios"
MODELO DE MENSAJERÍA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Deberían diseñar otro tipo de correo institucional que permitiera descargar los correos en archivos que guardasen la misma estructura que los que se visualizan. El acceso al correo institucional es lento, en ocasiones

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ONAL	<p>insoportablemente lento. Esta circunstancia dificulta enormemente el trabajo de quienes tenemos responsabilidades de gestión y recibimos y contestamos un muy elevado número de e-mail al día (utilizando como utilizamos los filtros anti spam). Mucha mayor rapidez y posibilidad de guardar los archivos en formato completo, es decir como se visualiza al abrirlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ la gestión del correo electrónico me parece desastrosa, es incomprensible la cantidad de basura que permite entrar y la lentitud con la que funciona" ▶ "A veces hay problemas con el webmail (lentitud, se cae...), lo que impide trabajar en tiempo real en esos momentos." ▶ "Es increíble que cada mañana sea necesario dedicar un par de minutos a eliminar el spam que se cuele a través del correo institucional" ▶ ¿Podremos enviar correos con algo más de "peso"? ¿Cuándo?
SERVICIO DE CONSIGNA DE ARCHIVOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "El servicio de consigna de archivos debería ser de mas capacidad."
SOFTWARE LIBRE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Me gustaría que hubiera más información enfocada a la solución de problemas y configuración relacionados con el software libre."
SEMINARIOS DIVULGATIVOS DEL CSIRC	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Para el personal docente hay herramientas informáticas que son muy necesarias y que no se manejan adecuadamente. Debería impartir más cursos en todos los campus de la UGR no sólo en Granada." ▶ Cuando se han propuesto cursos hay que "cazar" la matricula. Si se está ocupado en el momento de la apertura no hay posibilidad de hacerlo
AULAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Agradecer al CSIRC, la rapidez y eficacia con que se ha montado en la corrala de santiago el acceso al curso "Flamenco en la red",del grupo de estudios flamencos, gracias."

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

✓ En general los ítems han sido valorados con una puntuación media por encima de 2.8 para todos los casos (gráfica 9), destacando positivamente los siguientes aspectos:

- Profesionalidad del personal del CSIRC (3.66)
- Trato y apoyo recibido (3.49)
- Mejoras observadas en el funcionamiento del servicio a lo largo del tiempo (3.48). Indicado también en las observaciones realizadas.

La desviación típica es relativamente baja, lo que refleja el nivel de consenso para el PDI sobre estos aspectos. Todos ellos, han obtenido valores similares para la mediana y la moda.

Entre los aspectos peor valorados se encuentran:

- Opinión de otros usuarios/as sobre el servicio (2.81)
- Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda (2.86)
- Horario de atención al usuario/a (2.87)

Como se observa en las gráficas anteriores y al igual que ocurrió en el estudio realizado durante 2009, el PAS, PDI y alumnado coinciden en que estos dos últimos aspectos, constituyen una **DEBILIDAD** del servicio de prioritaria resolución.

El nivel medio en la calificación general de la prestación del servicio ha sido muy similar al obtenido para el PAS y Alumnado.

✓ Tal y como ha quedado reflejado en el análisis de satisfacción, la mayoría de las observaciones realizadas por el usuario/a se refieren a la **dificultad de contacto con la persona adecuada** sobre todo **por vía telefónica**.

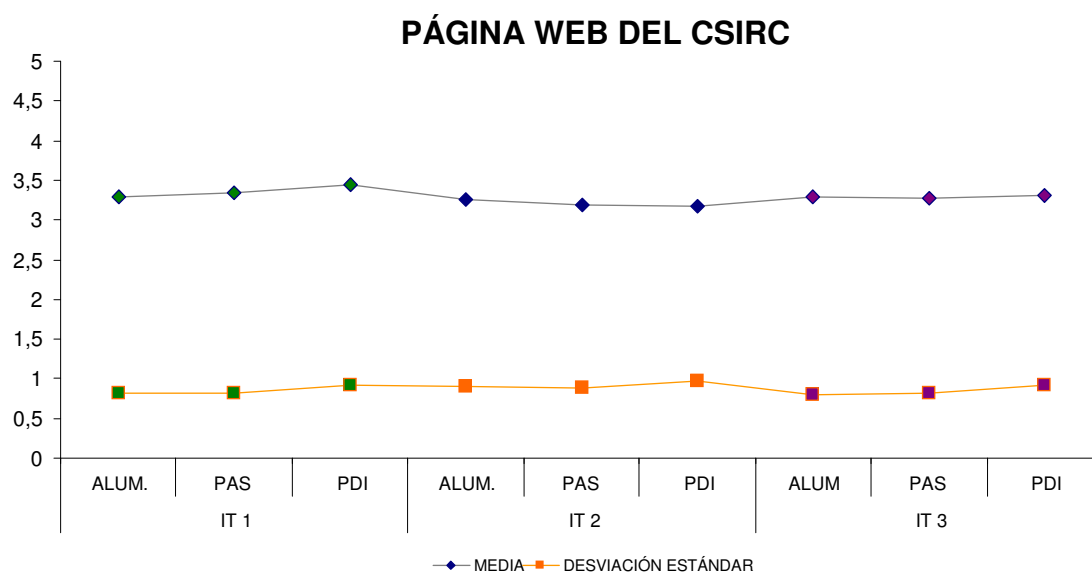
✓ Otras observaciones proponen (**Sugerencias de Mejora individualizadas**):

- Mejora de la difusión de los servicios prestados por el CSIRC.
- Necesidad de mejora del servicio de Telefonía IP.
- Satisfacción con los correos ¿Sabías que...?. Necesidad de potenciación de los mismos.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- Necesidad de actualización de algunas licencias software, tales como la licencia de "Mathematica" desde la 3.0 a la actual 7.01
 - Aumentar el número de Seminarios divulgativos del CSIRC y especialmente de usos de software libres.
 - Ampliar la capacidad de almacenamiento del servicio de consigna de archivos y el tiempo de retención de archivos.
 - Mejora del servicio Webmail
 - Actualización de tutoriales y software incluidos en la Web.
 - Mejorar el tiempo de respuesta algunos de los servicios ofrecidos por el CSIRC, tales como las peticiones de nuevos puntos de red.
 - Ampliar la prestación de servicios en el Campus de Melilla.
 - Mejora en el diseño y gestión de filtros de correo SPAM.
 - Ampliación del horario de atención al usuario/a para cubrir las demandas surgidas por la tarde.
- √ El índice de inclusión de comentarios ha sido del 12% sobre el total del PDI encuestado.

• PÁGINA WEB



Gráfica 12

✓ Entre las principales **observaciones** se encuentran:

TIPO DE USUARIO	OBSERVACIONES
ALUMNADO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Muy mejorada en relación con la anterior. Ya era hora :D" ▶ "Los impresos y documentos disponibles en la Web no están disponibles en formatos libres." ▶ "El servicio que aparentemente ofrece el CSIRC es más bien de tiempos remotos. Mala Web, diseño nefasto, poca utilidad. ¿Sino, por qué se crean tantos sitios webs "similares" al tablón de docencia?" ▶ "Ofrece bastante información variada" ▶ "No he visitado la pagina Web y la verdad es que no se dónde debo acudir para que alguien del csirc me atienda" ▶ "Sinceramente no he tenido contacto directo con esta plataforma, de todas formas comenzaré a indagar sobre ella" ▶ "Me parece adecuada" ▶ "Ok" ▶ "Mejoraría el nivel de usabilidad." ▶ "Todavía no he entrado a la nueva página del CSIRC" ▶ "Las mejoras siempre son buenas pero nunca es suficiente."

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "Por mi parte no hay nada que objetar." ▶ "La nueva página Web es muy factible." ▶ En el portal del CSIRC colocar por orden de frecuencia los FAQ ▶ "Enhorabuena por este trabajo. Aunque muchos se quejen (incluso yo alguna vez), es una gran labor que no está presente en otras universidades."
PAS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "No he encontrado las hojas de petición de punto de red o conexión telefónica. Falta software básico libre." ▶ "Estaba acostumbrado a la página Web antigua y ahora me cuesta algo encontrar los contenidos." ▶ "Más accesos directos en la Web principal" ▶ "No sé si es por el cambio, pero me resulta muy trabajoso encontrar las cosas que me interesan ver". ▶ "En la nueva página Webs del servicio, me pierdo un poco, quizás porque no la utilizo mucho, o cuando voy a utilizarla entro por la antigua." ▶ "No he visitado la nueva página por lo que no puedo dar ninguna opinión" ▶ "ok",
PDI	<ul style="list-style-type: none"> ▶ "La nueva página web es antiintuitiva totalmente. Para buscar algo uno se tira un buen rato, y no se garantiza éxito de encontrarlo." ▶ "La nueva Web del CSIR es "farragosa" y de nada sirve el acceso identificado que tenéis para lo que la solemos utilizar, fundamentalmente información. Creo que tenéis excelentes profesionales para elaborar una web más "intuitiva" ▶ "La nueva página debería de ser más clara en cuanto a los contenidos de cada uno de los enlaces ya que uno no sabe realmente dónde acceder, y hay demasiados sub-menús que deberían ser eliminados o clarificados." ▶ "Mejora observada en la nueva Web" ▶ "A veces la página Web tiene errores si se accede desde mozilla firefox." ▶ "Sólo decir que la página Web ha mejorado mucho."

- √ La valoración del nivel de satisfacción medio (IT 3) sobre la nueva página Web del CSIRC ha sido buena, encontrándose por encima de 3.2, para los tres tipos de usuarios (Alumnado, PAS y PDI).

Tanto el nivel medio de satisfacción como la desviación estándar obtenida para todos los aspectos ha sido muy homogénea, encontrándose todos los valores entre 3.2-3.4 y 08-09 respectivamente.

El aspecto mejor valorado ha sido la Información disponible en la Web, consiguiendo los siguientes resultados:

- Alumnado: (3.30)
 - PAS (3.33)
 - PDI (3.44)
-
- ✓ Haciendo un análisis de las observaciones incluidas por el usuario, se observa que el Alumnado ha sido el sector que más comentarios positivos ha incluido a cerca de la nueva página Web del CSIRC. Se ha destacado la mejora con respecto a la página anterior y la adecuación de la su contenido.
 - ✓ El PAS, ha destacado en varios comentarios la dificultad de encontrar la información de interés, debido a que lleva poco tiempo puesta a disposición del usuario, y todavía no se han habituado al cambio.
 - ✓ Algunos de los miembros del PDI opinan, que la nueva página Web, no es intuitiva y que carece de claridad en la exposición de los contenidos.
 - ✓ Entre los aspectos de mejora realizados destacamos:
 - Inclusión de más enlaces a la Web principal de la UGR
 - Mejora en la claridad de exposición de los contenidos
 - Eliminación de los sub.-menús o clarificación de su contenido
 - Inclusión de los impresos de la Web en formatos libres
 - Ordenar los FAQ en orden de frecuencia
 - Mejora del acceso identificado incluido en la Web del CSIRC

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

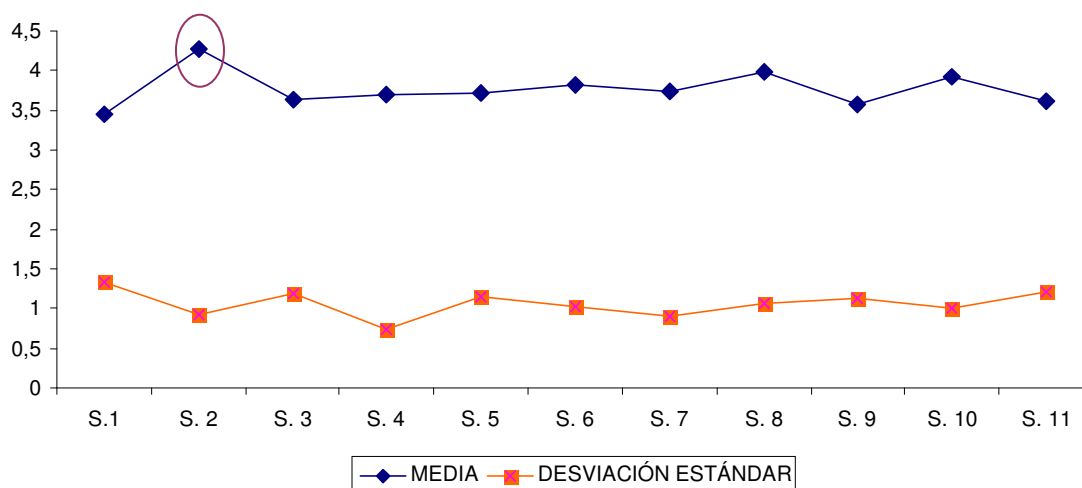
• NUEVOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CSIRC

PDI

FRECUENCIA	NC/ UN	C/UN	1	2	3	4	5
1. Servicio de Supercomputación	166	117	3	3	6	7	7
2. Servicio de Consigna de archivos-Alojamiento temporal.	95	113	2	4	8	38	49
3. Préstamo de dispositivos electrónicos (Tablet PC, proyector, televisor, portátil, mini- portátil, terminal de videoconferencia, etc.)	68	205	3	3	7	14	9
4. Gestor de encuestas (plataforma Limesurvey)	196	83	0	1	11	14	4
5. Auto alteración de matrícula	141	140	2	2	5	12	7
6. Aplicación Otorga (permisos y licencias)	155	52	2	7	31	29	33
7. Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia (PRADO)	65	113	4	5	35	64	23
8. Correo en el Móvil	77	171	2	4	11	20	24
9. Perfil del contratante	230	60	1	2	5	7	4
10. Solicitud de licencias de Software vía Web	71	116	1	12	23	45	41
11. Ampliación Telefonía IP	125	111	6	6	18	23	20

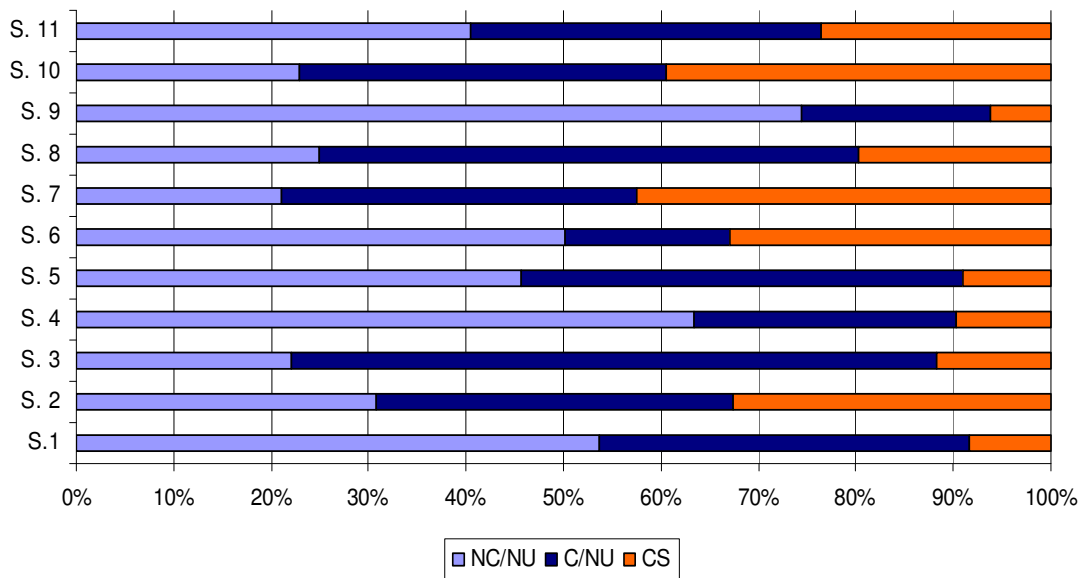
NC/ NU: Ni conozco ni he usado este servicio
 C/ NU: Conozco este servicio, pero no lo he usado
 Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Gráfica 13

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN



Gráfica 14

- ✓ De los nuevos servicios ofertados por el CSIRC, los más usados por el PDI han sido el servicio de Consigna de archivos, la solicitud de licencias de software vía Web y la Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia.
- ✓ Entre los servicios más desconocidos por el PDI se encuentran, como es obvio, el Perfil del contratante y el Gestor de encuestas Limesurvey.
- ✓ Según nos muestra la gráfica 13, el Servicio de Consigna de archivos-Alojamiento temporal, ha obtenido el nivel más alto de Satisfacción, seguido por el servicio de correo en el móvil. Esto ha sido ratificado por los comentarios generales incluidos por el PDI, en los que han dejado constancia de la utilidad de este servicio. La solicitud de licencias de software vía Web también ha obtenido un nivel de satisfacción relativamente alto (3.7).

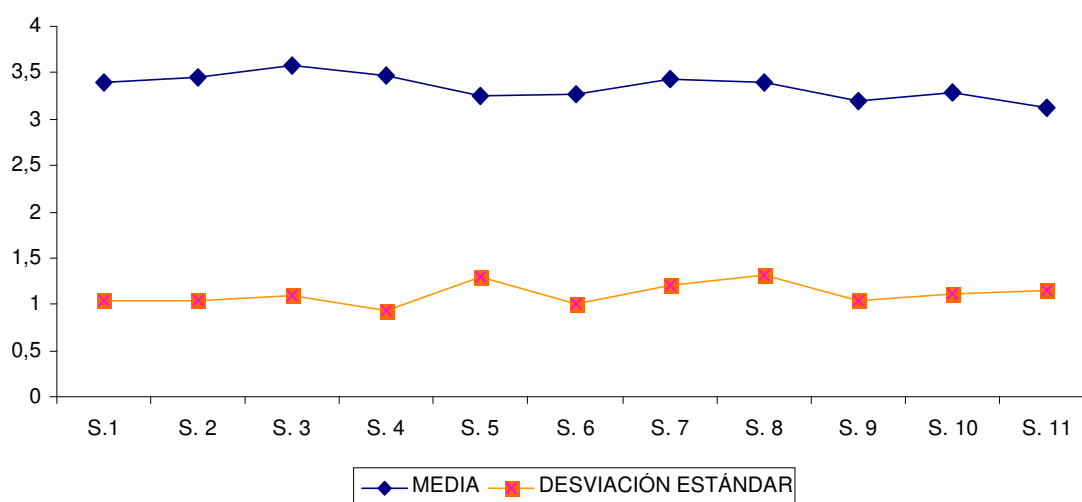
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

2. Alumnado

FRECUENCIA	NC/ NU	C/NU	1	2	3	4	5
1. Servicio de Supercomputación	403	135	3	2	18	12	6
2. Servicio de Consigna de archivos-Alojamiento temporal.	319	165	3	13	35	26	18
3. Préstamo de dispositivos electrónicos (Tablet PC, proyector, televisor, portátil, mini- portátil, terminal de videoconferencia, etc.)	222	233	8	10	33	49	24
4. Gestor de encuestas (plataforma Limesurvey)	243	103	8	19	91	86	29
5. Autoalteración de matrícula	48	100	63	52	111	125	80
6. Aplicación Otorga (permisos y licencias)	403	92	7	5	38	26	8
7. Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia (PRADO)	164	134	26	32	77	88	58
8. Correo en el Móvil	200	268	14	15	20	36	26
9. Perfil del contratante	399	87	7	12	38	27	9
10. Solicitud de licencias se Software vía Web	355	132	9	8	35	28	12
11. Ampliación Telefonía IP	414	112	6	7	20	14	6

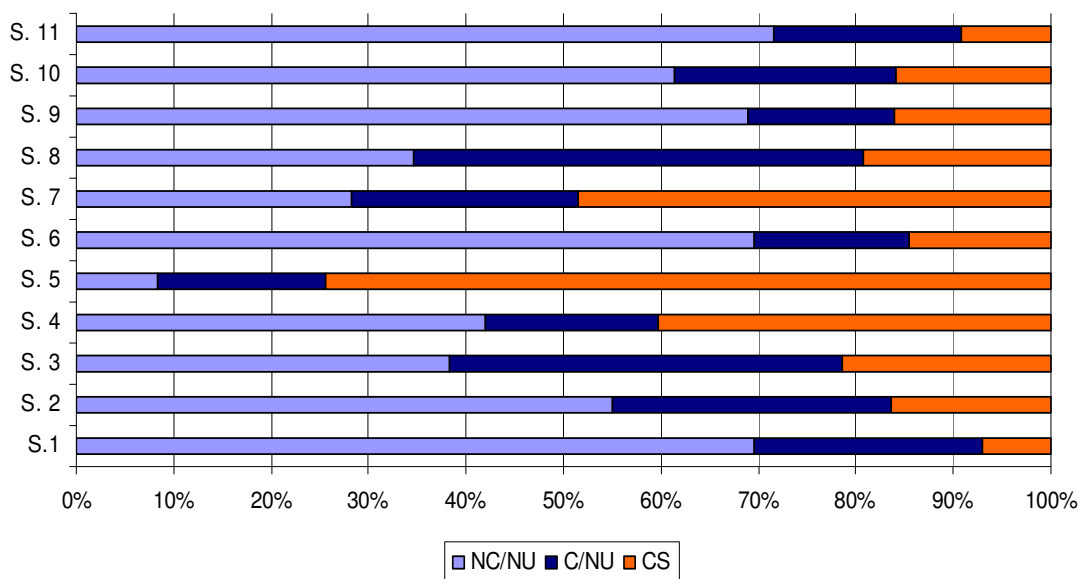
NC/ NU: Ni conozco ni he usado este servicio
 C/ NU: Conozco este servicio, pero no lo he usado
 Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Gráfica 15

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN



Gráfica 16

- ✓ Según nos muestra la gráfica anterior, los servicios más usados por el alumnado son el S5 (Autoalteración de matrícula) y el S7 (Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia). Éste último, junto con el servicio de préstamo de dispositivos, electrónicos, han sido los mejor valorados (gráfica 15).
- ✓ Como era de esperar, y en consonancia con los comentarios incluidos por el alumnado, el servicio de autoalteración de matrícula ha obtenido el nivel de satisfacción más bajo.

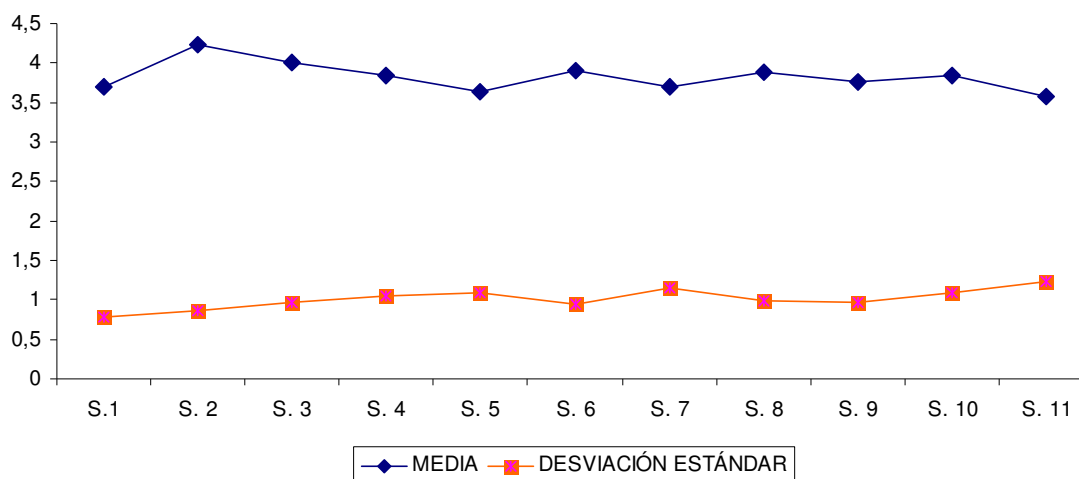
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

3. PAS

FRECUENCIA	NC/ NU	C/NU	1	2	3	4	5
1. Servicio de Supercomputación	158	97	0	0	8	6	3
2. Servicio de Consigna de archivos-Alojamiento temporal.	102	113	0	3	7	21	26
3. Préstamo de dispositivos electrónicos (Tablet PC, proyector, televisor, portátil, mini- portátil, terminal de videoconferencia, etc.)	91	161	0	2	3	8	7
4. Gestor de encuestas (plataforma Limesurvey)	164	60	2	4	6	24	12
5. Autoalteración de matrícula	87	129	4	3	13	25	11
6. Aplicación Otorga (permisos y licencias)	61	120	2	5	19	39	26
7. Plataforma de Recursos de Apoyo a la Docencia (PRADO)	179	67	3	0	4	14	5
8. Correo en el Móvil	87	149	1	2	7	16	10
9. Perfil del contratante	193	54	1	0	9	9	6
10. Solicitud de licencias se Software vía Web	104	108	3	3	13	22	19
11. Ampliación Telefonía IP	82	106	8	5	24	24	23

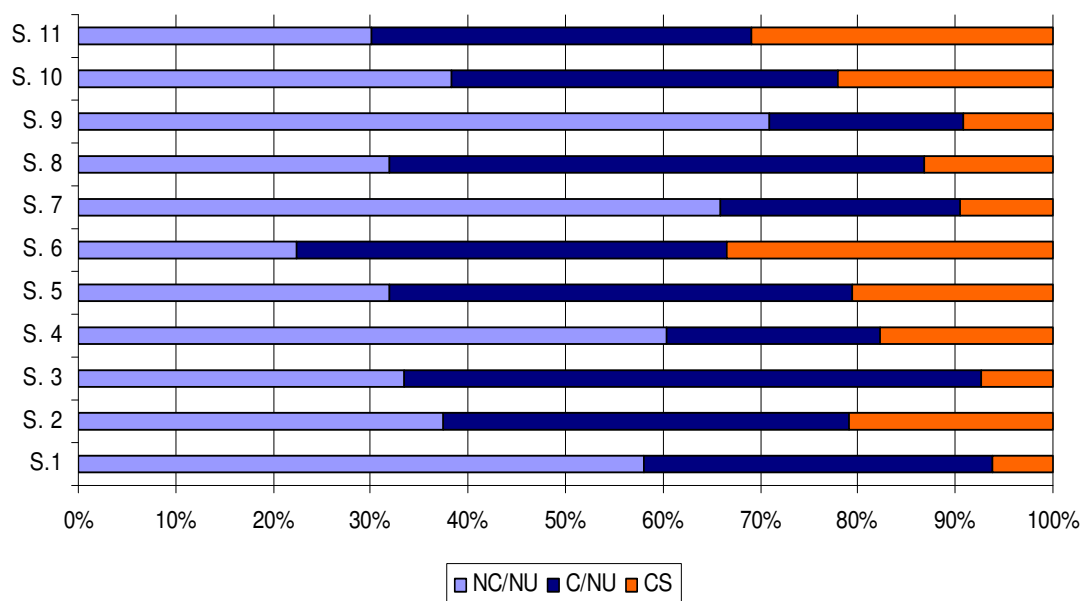
NC/ NU: Ni conozco ni he usado este servicio
 C/ NU: Conozco este servicio, pero no lo he usado
 Nivel de Satisfacción Medio, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



Gráfica 16

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN



Gráfica 17

- ✓ La ampliación del servicio de Telefonía IP, la aplicación Otorga, y el servicio de consigna de archivos son de los nuevos servicios implementados por el CSIRC durante 2009, los más conocidos y usados por el PAS de la UGR, siendo éste último el que ha obtenido un nivel más alto de satisfacción.

Al igual que lo ocurrido para el alumnado, el servicio de Autoalteración de Matrícula Web, ha sido el que ha obtenido el más bajo nivel de satisfacción (gráfica 16).

7. CONCLUSIONES

- ✓ El nivel de calificación general medio de la prestación del servicio (IT 14), ha sido bueno para los tres tipos de usuarios (alumnado: 3.25, PAS: 3.23 y PDI: 3.29).
- ✓ Al igual que en los resultados obtenidos en el estudio realizado en 2009, en el presente análisis los aspectos mejor valorados han sido:
 - Trato y apoyo recibido.
 - Profesionalidad del personal del CSIRC.

Éstos han sido bien valorados por todos los tipos de usuarios/as por lo que siguen siendo, las principales **fortalezas** del CSIRC.

- ✓ La atención presencial recibida (ítem nuevo incluido en el cuestionario de 2010) ha obtenido también una baremación alta, además de ser destacado como aspecto positivo en las observaciones emitidas por el usuario.
- ✓ Entre los aspectos peor valorados y por tanto **DEBILIDADES** del servicio se encuentran:
 - Facilidad de contacto con la persona adecuada para satisfacer su demanda
 - Horario de atención al usuario/a

La **principal deficiencia** comunicada por el usuario/a, al igual que en 2009, es la **dificultad de contacto con el personal del CSIRC**. Específicamente, se refiere a la dificultad de contacto por teléfono que ha dado lugar a la obtención del mayor número de comentarios negativos emitidos por el usuario, sobre todo por el PAS y PDI.

Este resultado no resulta sorprendente, si tenemos en cuenta que en este último trimestre se ha obtenido un porcentaje aproximado de llamadas no atendidas, entre el CAU de primer y de segundo nivel, del 30%. En el caso del 36000 (ext. 1) el porcentaje de llamadas no atendidas del último trimestre ha sido del 47% (estadísticas emitidas por *Asteric Call Center Stats*).

- ✓ El bajo nivel de Satisfacción en el horario de atención al usuario/a también ha quedado latente, en los resultados obtenidos y en las observaciones realizadas por el usuario/a que ha sugerido en multitud de ocasiones la

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ampliación del mismo al turno de tarde, así como, de 8:00 a 15:00 horas para administración.

- ✓ Algunos de los usuarios han incluido en sus comentarios las deficiencias en el funcionamiento del Webmail (lentitud y elevado número de fallos de acceso). Al tratarse de un servicio utilizado habitualmente por todos los usuarios y de elevada importancia para los mismos, constituye otra de las principales debilidades del CSIRC que deberá ser mejorada empleando los recursos necesarios para ello.
- ✓ En el presente estudio, el número de observaciones negativas acerca de los filtros de Spam se ha visto reducido considerablemente con respecto al realizado en 2009, lo que indica que el usuario ha valorado positivamente las acciones de mejora implementadas al respecto, aunque se deberá seguir mejorando este recurso.
- ✓ El servicio de "automatrícula" ha obtenido un nivel de satisfacción bajo para el alumnado y el PAS, además de haber dado lugar a la recepción de numerosas Quejas durante el último cuatrimestre de 2009. Las deficiencias en este servicio son de prioritaria resolución para aumentar la satisfacción del usuario.
- ✓ El usuario ha manifestado su grado de desconocimiento sobre algunos de los servicios prestados por el CSIRC, y sugiere que se mejore su difusión mediante el uso de herramientas como los correos informativos "¿sabías que....?. Éstos, al igual que ocurrió en 2009, han sido destacados por su gran utilidad. También ha solicitado la realización de más seminarios divulgativos del CSIRC.
- ✓ De los nuevos servicios ofertados por el CSIRC, uno de los más usados ha sido el servicio de Consigna de archivos, el cual ha obtenido un nivel de satisfacción alto para los tres tipos de usuarios, sobre todo para el PDI. Se ha solicitado la ampliación en el tiempo de retención de archivos y de la capacidad de almacenamiento.
- ✓ En el próximo cuestionario se deberá diferenciar la atención telefónica de la recibida por correo electrónico, además de reducir su contenido y mejorar su estructuración.
- ✓ Tanto el alumnado como el PDI han sugerido incrementar el uso de Software Libre en algunos de sus comentarios.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

- ✓ La nueva página Web del CSIRC, ha sido bien valorada por el personal usuario, obteniendo un nivel medio de satisfacción superior a 3.2. Se deberá mejorar en la claridad y en la exposición de contenidos.
- ✓ Tanto en los comentarios emitidos, como en los resultados obtenidos para el Ítem 13, se observa la Mejora en el funcionamiento del CSIRC. Algunos de los usuarios/as han emitido su felicitación y han expresado su satisfacción hacia el Centro.